

# ANALISIS BEBAN KERJA GUEST SERVICE AGENT DAN BELLDRIIVER PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI TJOKRO PEKANBARU HOTEL

**By : Dhea Heryantika**  
**Advisor: Syofia Achnes**  
**Email : dheeaheryantika@gmail.com**

*Department of Administration – Tourism Studies Program*  
*Faculty of Social and Political Science*  
*Riau University*

Bina Widya Building Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 –  
 Phone/Fax. 0761 – 63277

## ABSTRACT

*This study aims to determine the ideal number of employees of Guest Service Agent and Belldriver based on workload borne by employees at Tjokro Pekanbaru Hotel. Research conducted by descriptive quantitative method to discuss the issues raised. In this research sample there are only 6 people using census method, with the use of data collection techniques research the way of observation, interview, and documentation. By using exponential smoothing technique, the discussion is about 2 exponents in human resource plan which consists of exponent workload in producing a product, as work load analysis and cycle time to finish a product and to find the right number of employees. In the results of the research that has been done, for the whole of the calculation of the ideal working time for Guest Service Agent requires the addition of 2 people, and the results of the calculation of the ideal work time Belldriver requires 2 people. The exactness of the amount that should be met by Tjokro Pekanbaru Hotel.*

*Keywords : Workload, Guest Service Agent, Belldriver, Whole of Ideal Employees*

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pariwisata di Indonesia telah dianggap sebagai salah satu sector ekonomi penting. Bahkan sektor ini diharapkan akan dapat menjadi penghasil devisa nomor satu. Disamping menjadi penggerak ekonomi, pariwisata juga merupakan wahana yang menarik untuk mengurangi angka

pengangguran mengingat berbagai jenis wisata dapat ditempatkan dimana saja (footloose). Oleh sebab itu pembangunan wisata dapat dilakukan didaerah yang pengaruh penciptaan lapangan kerjanya paling menguntungkan.

Pada Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 2009 menyatakan bahwa pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk

tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya Tarik wisata yang dikunjungi dalam waktu sementara. Usaha dan sarana wisata berupa: usaha jasa, biro perjalanan, pramuwisata, usaha sarana, akomodasi dan usaha-usaha lain yang berkaitan dengan pariwisata. Jumlah kedatangan wisatawan di seluruh dunia pada tahun 1950 sebanyak 25 juta meningkat menjadi 1,13 milyar pada tahun 2014 dan diprediksi mencapai 1,8 milyar pada tahun 2030 (UNWTO, 2015:2).

Salah satu sarana pendukung usaha kepariwisataan untuk mengembangkan pariwisata dan memenuhi kebutuhan wisatawan adalah hotel. Pengertian hotel sendiri menurut Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia (Menbudpar,2010), usaha penyediaan akomodasi yang selanjutnya disebut usaha pariwisata adalah usaha penyediaan pelayanan penginapan untuk wisatawan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya.

Departemen Kantor Depan memiliki beberapa bagian atau fungsinya yang berbeda diantaranya : Reservation, Telephone Operator, Concierge, Guest Relation Officer, dan Front Desk Agent/Receptionist. Beberapa bagian ini memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang berbeda dalam setiap pekerjaannya masing – masing, namun dari setiap seksi antara satu dengan yang lain saling berhubungan sehingga terjalin suatu kerjasama yang harmonis dalam menunjang kelancaran operasional di Departemen Kantor Depan.

**Tabel 1.1 Daftar Hotel Berbintang 3 di Kota Pekanbaru**

N o.	Nama Hotel	Kategori	Alamat	Total Kamar
1	Tjokro Pekanbaru	***	Jalan Jend. Sudirma	90

			n Air Molek No.51, Simpang Tiga, Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28282	
2	Hotel Dafam	***	Jalan Sultan Syarif Qasim Kav. 150, Kota Tinggi, Lima Puluh, Kota Tinggi, Pekanbaru Kota	107
3	Winstar Hotel	***	Jalan Moh. Ali, Padang Terubuk, Senapelan, Kota Pekanbaru	91

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota PKU 2016

**Tabel 1.2 Rata-rata Tingkat Hunian kamar Hotel berbintang 3**

No	Nama Hotel	Jumlah Kamar	2014		2015		2016	
			Occ.	Room	Occ.	Room	Occ.	Room

		m ar		so ld		S ol d		S ol d
1	Tjo kro Hot el Pek anb aru	90	59 .4 8 %	1 8 9 9 7	64 .9 7 %	2 0 8 8 0	67 .0 7 %	2 2 0 5 8
2	Hot el Daf am	10 7	51 .3 7 %	1 2 0 5 4	39 .7 9 %	8 0 4 6	42 .8 9 %	1 0 9 7 1
3	Wi nst ar Hot el	91	45 .7 5 %	1 5 6 6 7	43 .9 9 %	1 1 0 2 1	39 .9 9 %	8 3 4 4

Sumber : *Front Office Department Tjokro Pekanbaru Hotel*

Salah satu hotel berbintang tiga yang memiliki pelayanan dan promosi yang cukup memuaskan tamu yaitu Tjokro Pekanbaru Hotel. Tjokro Pekanbaru Hotel merupakan *national chain hotel* yang telah tersebar di beberapa kota di Indonesia, dan menurut Dinas Pariwisata Pekanbaru hotel Tjokro Pekanbaru Hotel termasuk dalam klasifikasi hotel berbintang tiga. Tjokro Pekanbaru Hotel merupakan pengalihan manajemen dan telah merenovasi hingga 85% dari bangunan aslinya yaitu Hotel Bumi Asih yang telah mengalami pailit/kebangkrutan, Tjokro Pekanbaru Hotel juga merupakan hotel ketiga yang di resmikan oleh Kaguom Group yang sekarang telah diambil alih oleh Tim Tjokro Manajemen dan di kelola secara langsung.

Tjokro Pekanbaru Hotel memiliki petugas operasional yang setiapnya harus melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat oleh pihak manajemen. Hotel memiliki beberapa

*department* yang harus bertanggung jawab setiap *shift*nya yaitu *Front Office department* yang bertugas dalam melakukan penjualan kamar dan melayani keluhan tamu, *Housekeeping department* memiliki tanggung jawab atas kebersihan dan kerapian seluruh area hotel, *Food and Beverage department* yang melayani tamu dalam pemesanan makan dan minum di restoran maupun melalui telepon kamar, *Engineering department* yang dimana tugasnya melakukan perbaikan seluruh fasilitas yang ada di hotel termasuk menjaga instalasi listrik serta pengecekan tabung racun api yang telah terpasang berdasarkan standar ketentuan keselamatan.

*Guest Service Agent* bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan tamu dimulai pada saat tamu tersebut sampai di depan pintu hotel hingga batas menginap tamu tersebut dan tetap saja tim *front office* harus mengucapkan salam perpisahan dengan singkat berserta senyuman yang tulus. Tidak hanya itu, tugasnya pun meliputi pengecekan reservasi yang masuk dari situs internet maupun melalui telepon, melayani pertanyaan tamu melalui telpon yang bersangkutan tentang promo hotel, fasilitas, informasi jarak ke tempat-tempat yang akan dituju tamu, hingga melayani kebutuhan tamu yang menginap.

Hasil yang didapatkan setelah melakukan komunikasi dengan salah satu personal *guest service agent* pada Tjokro Pekanbaru hotel yaitu hitungan menit pada setiap standar beban kerja yang dilakukannya maupun tambahan beban kerja dari personal lainnya demi mencapai pelayanan yang maksimal. Namun, demi menghindari keluhan tamu hingga membuat ketidaknyamanan tamu membuat seorang *guest service agent* mengalami lembur untuk menyelesaikan pekerjaannya lalu membuat pesan pada *log book* apabila ada pesan penting mengenai tamu yang melakukan

*early check out*, pesan yang akan disampaikan tamu untuk tamu atau dari tamu untuk manajer, menjelaskan pesan apabila ada barang tamu yang disimpan pada departemen lainnya seperti makanan yang mudah basi agar disimpan pada *chiller*, dan pesan-pesan lainnya yang harus jelas serta dimengerti agar tidak terjadi *miscommunication* yang sangat berbahaya jika mengabaikan keluhan tamu.

Dengan jumlah beban kerja yang banyak pada seorang *guest service agent* dan ketidak seimbangannya jumlah personal dalam setiap shift, membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Maka, berdasarkan fenomena yang terjadi membuat peneliti mengasumsikan bahwa *front office department* mengalami kekurangan staff sebagai *guest service agent*. Dengan asumsi ini, maka penulis akan menganalisis beban kerja *guest service agent* yang seharusnya diperlukan dalam melakukan pekerjaannya pada Tjokro Pekanbaru Hotel. Dalam menganalisa beban kerja di Tjokro Pekanbaru Hotel, diperlukan *job description* dan *standart operasional procedure* (SOP) yang ada pada hotel.

Dengan adanya penelitian terdahulu, akan menjadi acuan penulis agar membuat penelitian yang kebetulan memiliki konteks permasalahan yang sama. Maka dari itu, penulis ingin mengajukan judul “**Analisis Beban Kerja Guest Service Agent dan Belldriver pada Front office department di Tjokro Pekanbaru Hotel**”.

### Rumusan Masalah

Seperti yang telah di sebutkan oleh penulis mengenai *job description* seorang *Guest Service Agent* dan seorang *belldriver* dengan sedemikian banyak dan dibutuhkan ketelitian yang intensif serta kondisi fisik yang baik, maka ada beberapa permasalahan

yang akan di kaji oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Berapa banyak beban kerja yang dilakukan oleh seorang *guest service agent* dan *belldriver* dalam satu *shift* ?
2. Berapa banyak jumlah karyawan yang di butuhkan manajemen dalam *Front office department* ?

### Batasan Masalah

Penelitian yang penulis lakukan hanya terfokus dengan beban kerja yang dilakukan oleh *Front Office department* di Hotel Tjokro Pekanbaru. Penulis ingin menganalisa beban kerja seorang *Guest Service Agent* dan *Belldriver* pada *Front office department* di Hotel Tjokro karena terdapat permasalahan kelalaian pekerjaan akibat beban kerja yang terlalu banyak. Namun, penelitian ini hanya dibatasi pada pengukuran beban kerja berdasarkan waktu yang digunakan yang nantinya hanya dikaitkan pada jumlah ideal *Guest Service Agent* dan *Belldriver* pada *Front office department* di Hotel Tjokro Pekanbaru.

### Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dalam Analisis Beban Kerja di Tjokro Pekanbaru Hotel sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui beban kerja yang seharusnya di kerjakan oleh seorang *Guest Service agent* dan *belldriver*.
2. Untuk mengetahui jumlah ideal karyawan dalam satu *shift* pada bagian *front office department*.

### Manfaat Penelitian

#### 1.1 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat Penelitian dalam Analisis Beban Kerja *Guest Service Agent* dan *Belldriver* pada *Front office*

*department* di Tjokro Pekanbaru Hotel sebagai berikut:

Mahasiswa :

1. Mampu memahami konteks yang terjadi pada perusahaan yang sedang mengalami permasalahan dalam penempatan kerja dan beban kerja.
2. Mendapatkan pengetahuan sebagai bahan pembelajaran
3. Mampu berpikir kreatif, kritis, dan inovatif dalam memecahkan permasalahan
4. Mampu mengenal, mengidentifikasi, dan memecahkan masalah yang di hadapi dalam dunia bisnis (pekerjaan).

Perusahaan :

1. Sebagai informasi dan acuan dalam meningkatkan mutu pelayanan yang berada dalam perusahaan
2. Sebagai masukan untuk manajemen dalam pengambilan keputusan dan memecahkan masalah beban kerja di Hotel Tjokro Pekanbaru.

## II. LANDASAN TEORI

### 1. Beban Kerja

Menurut Sutarto Tahun (2006:122) dalam bukunya Dasar-dasar Organisasi mengungkapkan bahwa beban aktivitas dan satuan organisasi atau beban kerja masing-masing pejabat atau pegawai hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya satuan organisasi yang terlalu banyak aktivitasnya dan ada satuan organisasi yang terlalu sedikit aktivitasnya demikian pula dapat dihindarkan adanya pejabat atau pegawai yang terlalu bertumpuk-tumpuk tugasnya dan ada pejabat atau pegawai yang sedikit beban kerjanya sehingga nampak terlalu banyak menganggur.

Dalam hal perencanaan SDM untuk menghitung kapasitas tenaga kerja dalam satu kebutuhan pekerjaan pada suatu organisasi/perusahaan dibutuhkan penghitungan dengan Teknik Eksponen

Penentu (*Exponential Smoothing*). Menurut Nawawi (2015:194) teknik ini dilakukan dengan memilih eksponen yang menentukan dalam arti paling berpengaruh pada permintaan (demand) SDM di lingkungan sebuah organisasi/perusahaan. Penggunaan Teknik Eksponen Penentu (*Exponential Smoothing*) dalam perencanaan SDM terdiri dari dua eksponen, yaitu :

1. Eksponen Beban Kerja dalam menghasilkan suatu produk, sebagai Analisis Beban Kerja (*Work load analysis*).
2. Eksponen Waktu (*cyle time*) untuk menyelesaikan suatu produk.

Oleh karena pekerjaan dilakukan desain individual, yakni satu beban kerja harus dilakukan oleh seorang pekerja dari awal sampai akhir/selesai. Dengan demikian perlu diukur/dihitung waktu yang dipergunakannya, yang dari hasil observasi diasumsikan setiap sumber daya manusia dalam berkerja membutuhkan waktu sebagai berikut :

1. Waktu berkerja efektif yang dipergunakan agar satu produk (barang) dapat diselesaikan (*cycle time*).
2. Waktu terbuang dalam melaksanakan pekerjaan (*non cycletime*) adalah 40%.
3. Waktu istirahat dalam melaksanakan pekerjaan adalah 20%.
4. Waktu yang digunakan untuk urusan pribadi adalah 20%.

Setiap pekerjaan merupakan beban bagi yang bersangkutan. Beban tersebut dapat berupa fisik maupun mental. Menurut Tarwaka Tahun (2004: 95), faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah:

- a. Faktor Eksternal

Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja. Aspek beban kerja eksternal sering disebut sebagai stressor. Yang termasuk beban kerja eksternal adalah:

### 1) Tugas-tugas (tasks)

Tugas ada yang bersifat fisik seperti, tata ruang kerja, stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja dan alat bantu kerja. Tugas juga ada yang bersifat mental seperti, kompleksitas pekerjaan dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

### 2) Organisasi kerja

Organisasi kerja yang mempengaruhi beban kerja misalnya, lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, sistem pengupahan, kerja malam, tugas dan wewenang.

### 3) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi beban kerja adalah yang termasuk dalam beban tambahan akibat lingkungan kerja. Misalnya saja lingkungan kerja fisik (penerangan, kebisingan, getaran mekanis), lingkungan kerja kimiawi (debu, gas pencemar udara), lingkungan kerja biologis (bakteri, virus dan parasit) dan lingkungan kerja psikologis (penempatan tenaga kerja).

## b. Faktor Internal

Faktor internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Reaksi tersebut dikenal dengan strain. Secara ringkas faktor internal meliputi:

- 1) Faktor somatis, yaitu jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi.
- 2) Faktor psikis, yaitu motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan lain sebagainya.

## 2. Front Office Department

Menurut Sugiarto Tahun(2004:47), menyambut kedatangan tamu yang akan melakukan *check in* dan memprosesnya dengan efisien, tepat, cepat, ramah tamah, dan santun sehingga tamu memperoleh kesan baik. Berikut merupakan tanggung jawab serta tugas seorang *Guest Service Agent* :

1. Menyambut dan memberi salam serta melayani tamu yang akan *check-in*
2. Memeriksa reservasi tamu, mencarikan kamar yang sesuai dengan pesanan
3. Membantu tamu mengisi registrasi
4. Menanyakan system pembayaran tamu pada saat check in dan memprosesnya
5. Memberikan guest card dan welcome drink serta kunci kamar kepada tamu pada saat check in
6. Menjaga kebersihan counter Front Office dan mengecek semua kelengkapan peralatan dan formulir-formulirnya
7. Memberikan kunci cadangan bagi tamu yang kuncinya yang tertinggal dan hilang
8. Menyelesaikan masalah perpindahan kamar
9. Membuat pesan-pesan dalam log book atau flag, bila waktu kerja habis sementara masalah dengan tamu belum terselesaikan
10. Memberitahukan kepada housekeeping department tentang kamar-kamar yang sudah check out, yang baru saja check in atau yang pindah



11. Memeriksa resevasi, baik yang VIP, FIT (*Free Individual Travel*), maupun yang grup atau rombongan
12. Mengecek room rack dan membuat agar *house count* agar selalu akurat
13. Mempersiapkan kamar, baik untuk VIP, grup, maupun perorangan setelah kamarnya diblokir oleh *supervisor*.
14. Melakukan pengecekan terhadap *room discrepancy* (perbedaan status kamar antara front office dengan housekeeping)
15. Memasukkan data registrasi kedalam computer, agar semua bagian dapat memanfaatkannya untuk transaksi bill.

*Bellboy* merupakan petugas yang pada umumnya berada di lobi atau pintu masuk. Ia merupakan petugas yang termasuk *front liner* (petugas yang berada pada barisan depan hotel) atau termasuk *front of the house*-nya hotel.

(Reception Menurut Sugiarto (2004:66) Inilah yang sebenarnya menjadi objek pekerjaan seorang porter. Peran utama seorang porter dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Menyambut kedatangan tamu
2. Membantu tamu dengan barang bawaannya
3. Mengamankan barang bawaan tamu
4. Memandu tamu menuju *counter check in*
5. Mengantar tamu menuju ke kamar
6. Menunjukkan kamar dan menjelaskan fasilitas kepada tamu

Namun, untuk sebutan porter atau *bellboy* merupakan sebuah panggilan untuk beberapa bagian Negara. Akan tetapi untuk sebutannya sama saja. Untuk penerapan pemberian tanggung jawab dalam pekerjaan, setiap hotel memiliki regulasi yang berbeda beda.

Namun, sebagian besar hotel menerapkan system multiskill pada karyawannya. Dengan system ini diharapkan efektifitas dan efisiensi kerja mereka akan lebih baik dan terus meningkat.

### III. METODE PENELITIAN

#### 1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif.

#### 2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan, waktu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian dimulai dari bulan April sampai bulan Agustus 2017, yang menjadi objek penelitian adalah Tjokro Pekanbaru Hotel yang beralamat Jalan Sudirman Nomor 51, Pekanbaru, Riau.

#### 3. Populasi dan Sampel

##### a. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah karyawan *guest service agent* dan *belldriver* pada *front office department* Tjokro Pekanbaru Hotel yaitu adalah 6 orang dan 1 orang *key informan*.

#### 4. Jenis dan Sumber Data

##### 1. Jenis Data

##### a. Data Primer

Pengamatan dilakukan secara non-partisipatoris, yaitu dengan melakukan pengamatan dalam pelaksanaan tugas *Front office* langsung pada area kerjanya. Hasil pengamatan dituliskan dalam tabulasi hasil, seperti data durasi pelaksanaan setiap jenis pekerjaan sesuai dengan *job description* yang wajib dikerjakan oleh karyawan, shift yang berlangsung saat pengerjaan, dan frekuensi tugas yang telah dilaksanakan. Data tersebut selanjutnya ditambahkan dengan hasil wawancara dan dokumentasi yang diambil oleh peneliti.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini dapat berupa dokumentasi institusi, jurnal, makalah, buku dan internet.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### A. Observasi

dalam penelitian ini hanya dilakukan penelitian yang melalui kegiatan observasi tanpa terlibat langsung, yang disebut observasi non partisipan (*non participant observation*).

#### B. Wawancara

#### C. Dokumentasi

### 6. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan Teknik Eksponen Penentu (*Exponential Smoothing*). Teknik atau metode ini dilakukan dengan memilih eksponen yang menentukan dalam arti paling berpengaruh pada permintaan (*demand*) sumber daya manusia di lingkungan sebuah organisasi atau perusahaan. Eksponen yang dipilih dapat berbeda antara organisasi atau perusahaan yang satu dengan yang lain.

1. Waktu bekerja efektif yang dipergunakan agar satu produk (barang) dapat diselesaikan (*cycle time*).

.....  
(Total 1 bulan kerja hitungan jam).

2. Waktu terbangun dalam melaksanakan pekerjaan (*non cycle time*) adalah 40% dari (1 bulan kerja hitungan jam)

.....  
..... jam.

3. Waktu istirahat dalam melaksanakan pekerjaan adalah 20% dari (1 bulan kerja hitungan jam).

.....  
..... jam.

4. Waktu yang dipergunakan untuk urusan pribadi adalah 20% dari (1 bulan kerja hitungan jam)

.....  
..... jam.

Jumlah waktu yang diperlukan seluruhnya adalah ...  
jam.

- a. Jika jam kerja setiap hari ... jam dan hari kerja sebulan rata-rata ... hari, maka diperlukan tenaga kerja untuk menghasilkan satu produk adalah :

$$\frac{(\text{Jumlah waktu kerja})}{\text{jumlah jam kerja}(1\text{hari}) \times \text{jumlah hari dalam 1 bulan kerja}} \times 1 \text{ orang} = \dots$$

- b. Jika ketidakhadiran (sakit, alpa, izin) diperkirakan 10% maka diperlukan tambahan sebanyak ... = ...orang sehingga menjadi ... orang untuk dapat menyelesaikan satu produk selama satu bulan.

### 8. Operasional Variabel

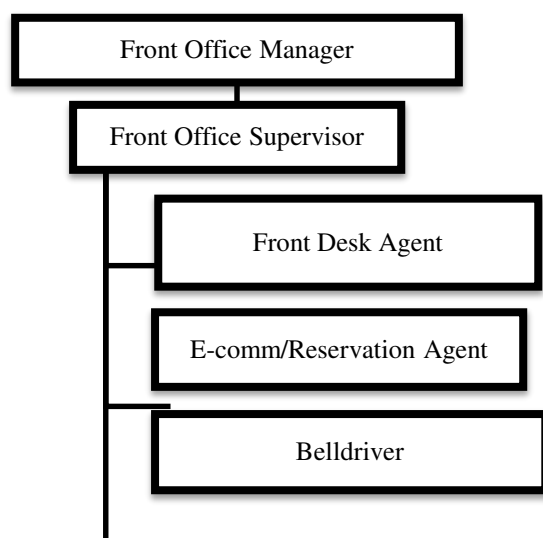
### 9. Teknik Analisis Data

Teknik yang akan peneliti gunakan ialah metode analisis deskriptif. Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lainnya. Penelitian deskriptif ini digunakan untuk mencari deskripsi atau gambaran yang sistematis dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang di selidiki. Dinyatakan oleh Sugiyono (2002:41)



## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Perusahaan



### 2. Identitas Responden

**Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	20-29 th	3	49%
2	30-39 th	2	33%
3	≥ 40 th	1	17%
Total		6	100%

Sumber : Data olahan penelitian lapangan 2017

**Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	SMA	2	34%
2	D1-D3	1	17%
3	D4/S1	3	51%

4	S2	-	-
Total		6	100%

Sumber : Data olahan penelitian lapangan 2017

### 3. Analisis Beban Kerja antara *Guest Service Agent* dan *Belldriver* pada Tjokro Pekanbaru Hotel

Berdasarkan dari hasil observasi di lapangan diketahui jumlah karyawan *guest service agent* yang bekerja berjumlah 4 orang dan *Belldriver* berjumlah 2 orang. Untuk mengetahui jumlah karyawan yang ideal dengan beban kerja yang ada, maka dilakukan perhitungan dengan mengolah perhitungan dari rata-rata tingkat hunian pada tahun 2016 diketahui *occupancy* 67.0% dan *Room sold* sekitar 22,058 dan dibagi 365 hari dalam satu tahun maka maka penjualan kamar yaitu 60 kamar. Dengan rata-rata lama menginap tamu hanya 1 malam, jadi yang terjadi dalam sehari 60 kamar yang melakukan *check in* dan *check out*.

$$\frac{22058}{365} = 60 \text{ kamar perhari}$$

Jadi, untuk total dari perhitungan beban kerja *Guest service agent* adalah :

$$3,596 \text{ menit/hari} \times 30 \text{ hari} = 107,880 \text{ menit/bulan}$$

$$107,880 \text{ menit/bulan} + 320 \text{ menit/bulan} = 108,200 \text{ menit/bulan}$$

$$108,200 \text{ menit/bulan} : 60 \text{ menit} = 1,803 \text{ jam/bulan}$$

Dengan demikian perlu diukur/dihitung waktu yang dipergunakan, yang dari hasil observasi didapatkan setiap sumber daya manusia dalam bekerja membutuhkan waktu sebagai berikut :

1. Waktu bekerja efektif yang dipergunakan agar satu produk dapat diselesaikan (*cycle time*)

.....  
 .....  
 1803 jam.  
 2. Waktu terbuang dalam melaksanakan pekerjaan (*non cycletime* ) adalah 40% dari 1803 jam  
 .....  
 .....  
 721jam.  
 3. Waktu istirahat dalam melaksanakan pekerjaan adalah 20% dari 1803 jam  
 .....  
 .....  
 361 jam.  
 4. Waktu yang digunakan untuk urusan pribadi adalah 20% dari 1803 jam  
 .....  
 .....  
 361 jam.  
 Jumlah waktu yang diperlukan seluruhnya dalam hitungan ini adalah

3246 jam

a. Dalam penelitian ini, perhitungan jam kerja setiap hari 24 jam dan hari kerja sebulan rata-rata adalah 30 hari, maka diperlukan tenaga kerja untuk menghasilkan suatu produk :

$$\frac{3246}{24 \text{ jam} \times 30 \text{ hari}} \times 1 \text{ orang} = 4,5$$

**menjadi = 5 orang**

b. Dan dalam perusahaan, absensi sangat berhubungan erat dengan penetapan jumlah karyawan. Untuk ketidak hadiran (sakit, bolos, dll) pada perusahaan ini diperkirakan 10%, maka diperlukan tambahan sebanyak 0,5= 1 orang.

Jadi, untuk total dari perhitungan beban kerja *Guest service agent* adalah :

2,556 menit/hari x 30 hari = 76,680 menit/bulan

76,680 menit/bulan + 565 menit/bulan = 77,245 menit/bulan

77,245 menit/bulan : 60 menit = 1,288 jam/bulan

Dengan demikian perlu diukur/dihitung waktu yang dipergunakan, yang dari hasil observasi didapatkan setiap sumber daya manusia dalam bekerja membutuhkan waktu sebagai berikut :

1. Waktu bekerja efektif yang dipergunakan agar satu produk dapat diselesaikan (*cycle time*)  
 .....  
 .....

1288 jam.-----

2. Waktu terbuang dalam melaksanakan pekerjaan ( *non cycletime* ) adalah 40% dari 1288 jam  
 .....  
 .....

515jam.

3. Waktu istirahat dalam melaksanakan pekerjaan adalah 20% dari 1288 jam  
 .....  
 .....

258 jam.

4. Waktu yang digunakan untuk urusan pribadi adalah 20% dari 1288 jam  
 .....  
 .....

258jam.

Jumlah waktu yang diperlukan seluruhnya dalam hitungan ini adalah

2319 jam

- a. Dalam penelitian ini, perhitungan jam kerja setiap hari 24 jam dan hari kerja sebulan rata-rata adalah 30 hari, maka diperlukan tenaga kerja untuk menghasilkan suatu produk :

$$\frac{2319}{24 \text{ jam} \times 30 \text{ hari}} \times 1 \text{ orang} = 3,22$$

**menjadi = 4 orang**

- b. Dan dalam perusahaan, absensi sangat berhubungan erat dengan penetapan jumlah karyawan. Untuk ketidak hadirannya (sakit, bolos, dll) pada perusahaan ini diperkirakan 10%, maka tidak diperlukan lagi untuk penambahan karyawan pada jabatan *belldriver*.

Maka, dengan penelitian ini didapatkan perhitungan untuk beban kerja dari *belldriver*, ternyata memerlukan tambahan 1 orang karyawan lagi agar pekerjaan setiap harinya dapat terlaksanakan dengan baik dan ideal sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan di wilayah Pekanbaru.

#### 4. Hasil Perhitungan Jumlah Karyawan Ideal Guest Service Agent dan Bellboy

Dalam penelitian yang dilakukan, perhitungan waktu kerja ideal di lapangan antara *guest service agent* dan *belldriver* pada Tjokro Pekanbaru Hotel ternyata memiliki perbedaan karyawan.

*Guest Service Agent* :

Jumlah karyawan ideal : 6 orang

Jumlah karyawan di hotel : 4 orang

2 orang

*Belldriver* :

Jumlah karyawan ideal : 4 orang

Jumlah karyawan di hotel : 2 orang

2 orang

## V. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

1. Menurut hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa dari hasil perhitungan waktu kerja terdapat jumlah karyawan yang ideal pada *guest service agent* adalah 6 orang, dan pada *belldriver* adalah 4 orang. Dimana hasil ini tentunya melebihi dari jumlah karyawan yang dimiliki oleh hotel.

*Guest service agent* :

Jumlah karyawan ideal = 6 orang

Jumlah karyawan di hotel = 3 orang

*Belldriver* :

Jumlah karyawan ideal = 4 orang

Jumlah karyawan di hotel = 2 orang

2. Hasil wawancara yang dilakukan dengan *Front office Manager* mengenai operasional akan kebutuhan jumlah karyawan akan terbatas akibat anggaran tahunan yang dilakukan pihak manajemen.

3. Ditemukannya pendapat yang didapatkan dari hasil wawancara dengan *key informan* bahwa, karyawan memilih untuk mempertahankan sikap loyalitas waktu terhadap pekerjaannya tanpa dibayarkan upah lemburnya. Akan tetapi harapan setiap pegawai untuk mendapatkan upah tambahan tinggi yang biasanya diterima pada pertengahan bulan, manajemen menyebutnya upah *service* yang didapatkan dari pembagian 10% dari pajak dan 11% dari pelayan yang diberikan.

### 2. Saran

1. Tugas dan tanggung jawab yang dimiliki *guest service agent* dan *belldriver* sangatlah penting dalam keberlangsungan kegiatan operasional hotel, dimana tingkat hunian kamar yang tinggi setiap akhir pekan atau pada saat high session di Tjokro Pekanbaru

Hotel. Jika semua tugas dan tanggung jawab tidak berjalan dengan baik dikarenakan beban kerja yang berlebih, maka pelayanan yang dihasilkan akan menjadi buruk atau cenderung tidak stabil.

2. Adapula cara lain yang bisa dilakukan pihak manajemen demi keberlangsungan operasional kerja, dengan melakukan cross training/rotation desk pada karyawan. Dimana kegiatan ini sangat bermanfaat bagi individu yang melakukannya, selain memberikan pengalaman kerja yang lebih, pihak manajemen dapat tetap menerapkan kebijakan sekarang yang masih berlangsung dimana hal ini juga sangat berpengaruh dalam memotivasi karyawan.

3. Sistem pengupahan yang di berikan pada karyawan pada setiap pertengahan bulan, sebaiknya diambil kebijakan dari manajemen. Dimana untuk anggaran produksi dalam hal perlengkapan administrasi. Sebaiknya manajemen memberikan anggaran hingga batas yang minimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.** 2006. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Bina aksara.
- Hasibuan .** 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan ke-lima belas edisi revisi. PT. Bumi Aksara
- Manulang.** 2004. Pedoman Teknis Menulis Skripsi, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Nawawi .** 2015 . Perencanaan Sumber daya Manusia untuk Organisasi profit dan Kompetitif Cetakan keenam. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Putra, A. S.** (2012). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok. Skripsi Institut Pertanian Bogor.
- Rowley, Chris & Jackson, Keith.** 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia The Key Concept. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Santoso, Yussy.** 2015. A simple practical guide to develop, organization design and job analysis. Edisi Revisi. PT Elex Media Komputindo
- Simamora H.** 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sujarweni, V. Wiratna .** 2015. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. PUSTAKABARUPRESS
- Sujatno, Bambang.** 2006. Hotel Courtesy. Percetakan Andi Offset
- Sugiarto Endar .** 2004 . Operasional Kantor Depan Hotel . PT. Gramdia Pustaka Utama
- Sugiyono.** 2002. Statitika untuk Penelitian Cetakan ke-enam. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Sulistiyono, Agus.** M.Si. 2010. Teknik Dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Suwantoro, Gamal.** 2004. Dasar - dasar Pariwisata. Percetakan Andi Offset
- Undang-Undang Kepariwisataaan.** 2009. Pasal 61. Undang-Undang Republik Indonesia
- Yoeti, H. Oka A. MBA.** 2008. Anatomi Pariwisata Indonesia. Percetakan Angkasa
- Media Internet :**
- Menparpostel KM 37/PW.340/MPPT-86  
<http://fitrianjarw.blogspot.co.id/2014/01/hotel.html> (diakses pada tanggal 08 Maret 2017)
  - Menpan . 1997. Definisi Beban Kerja  
<http://sandrajunedi.blogspot.co.id/2016/01/beban-kerja-pegawai.html> (diakses pada tanggal 11 Maret 2017)

- Teori-teori Manajemen dan Organisasi

<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.co.id/2015/12/beban-kerja.html> (diakses pada tanggal 11 Maret 2017 jam 16:54)